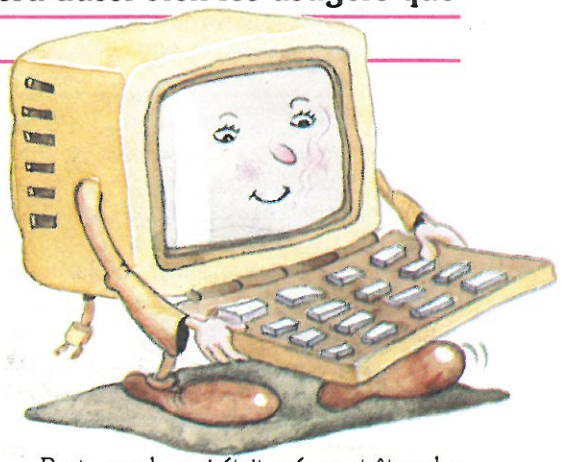
UN NOUVEAU MOYEN DE COMMUNICATION

Avec trois millions de terminaux Minitel dans deux ans, Télétel sera à terme aussi familier aux Français que le téléphone. Un projet ambitieux qui satisfera aussi bien les usagers que les Télécommunications.



« Télétel est appelé à devenir dans les prochaines années une réalité aussi familière aux français que le téléphone ».
Cette prévision a de fortes chances de se réaliser puisque le parc de terminaux Minitel dépasse déjà le nombre de 200 000. Dès la fin 1984, il devrait s'élever à 600 000,puis atteindre 3 millions en 1986. A terme, 30 à 40% des ménages disposant du téléphone seront équipés de terminaux.

Projet ambitieux préparé de longue date qui poursuit trois objectifs : améliorer la qualité des renseignements téléphoniques, répondre à un nouveau besoin de communication.

Le parc de lignes téléphoniques continue de connaître une forte croissance. Or, le poids de l'annuaire papier augmente, lui, beaucoup plus vite (1). Et les coûts de sa fabrication et de sa distribution deviennent considérables. De plus, le service des renseignements téléphoniques, le "12", est submergé d'appels. Si l'Annuaire Electronique ne représente pas une solution miracle -l'annuaire papier sera toujours imprimé, le service du « 12 » fonctionnera et nul ne sera contrait à installer un terminal chez lui – il devrait satisfaire à la fois les usagers et les Télécommunications.

Mais ce service ne suffisait pas – seul – à justifier un projet d'une telle envergure. Émergeait, en effet, peu à peu, au même moment, un besoin nouveau de communication et d'information. A la fois pour des entreprises qui ne pouvaient s'offrir de système informatique complet et, de manière plus diffuse, pour le grand public, désireux d'obtenir des informations spécifiques « à la carte » et des services « à domicile ». En fait, après l'imprimerie, le téléphone, le cinéma, la télévision, naissait le besoin d'un nouveau média.

Enfin, dernier objectif des télécommunications : préparer de nouveaux débouchés à l'industrie tandis que le réseau téléphonique achève son développement tout en se modernisant. Aujourd'hui, la France connaît un développement cent fois plus important, en matière de vidéographie, que les autres pays. Ce qui revient pour les industriels français à avoir acquis une longueur d'avance.

Reste que le pari était osé, peut-être plus que celui du développement du téléphone. Car l'utilisation de Télétel ne met pas en jeu deux mais trois partenaires : les télécommunications, les fournisseurs de services, et les usagers. Cela justifiait largement une expérimentation en vraie grandeur. A Vélizy, pour Télétel, où 2 500 foyers équipés de terminaux ont testé longuement les services de quelque 190 fournisseurs d'informations. En Ille-et-Vilaine, pour l'Annuaire Électronique (voir encadré) mis au point à l'occasion d'un test sur plusieurs centaines d'abonnés équipés de Minitel, avant de généraliser le service.

Premier enseignement de ces expériences, il existe bien un usage potentiel de la télématique dans le grand public. Mais, sous réserve de remplir deux conditions. Tout d'abord, l'utilisation du terminal et le mode d'interrogation ou de dialogue avec le serveur doivent être très simples. Ensuite, le service offert

par Télétel n'a d'intérêt pour l'usager que s'il apporte un « plus » par rapport à un service existant. Par exemple, des informations constamment remises à jour ou encore la possibilité de commander un article, en temps réel, à une entreprise de vente sur catalogue.

Tenant compte de ces remarques, il s'agissait alors de généraliser progressivement Télétel et l'Annuaire Electronique sur l'ensemble du territoire.

Dans l'ensemble des régions en 1987

A la demande du ministre des PTT, la généralisation devait se réaliser après concertation – au niveau régional – entre les élus, les partenaires sociaux et la presse écrite. Au conseil régional de faire acte de candidature, à l'issue de cette concertation et de prendre rang à la suite des régions ayant déjà fait leur demande. Ensuite, à l'intérieur de chaque région, le service Annuaire Electronique est ouvert, et les terminaux Minitel sont proposés dans les « zones d'implantation du service » aux abonnés qui désirent les acquérir sans supplément d'abonnement à la place de l'annuaire papier (2). L'extension du service se réalisant progressivement autour de ces zones. A ce jour, l'Annuaire Electronique est ouvert dans six régions (3). Le service devrait être ouvert dans l'ensemble des régions en 1987. La couverture totale, du territoire interviendrait quelques années après.

Atteindre ces objectifs dans les meilleures conditions – inutile de distribuer des terminaux qui ne serviraient que d'objet de décoration, ou encore, seraient rangés au fond d'un placard – suppose au moins qu'ils soient subordonnés à deux préalables : un effort d'information du public et des professionnels et une adhésion à cet effort de tous les agents des télécommunications. *« Le plus souvent, les gens venaient découvrir Télétel après en avoir entendu parler (...) mais, sans vraiment connaître le système »*, explique Gérard Plet, responsable de la distribution des Minitel, en Picardie. *« Une de nos premières missions a consisté à dissiper des craintes (...) certaines personnes pensaient que Minitel était un ordinateur ou qu'il fallait de bonnes connaissances en informatique pour s'en servir »*.

A cette action d'information des agences commerciales doit s'ajouter de la part des technico-commerciaux l'assistance aux fournisseurs de services Télétel. *« Ces fournisseurs »*, assure Yves de Mouël de la direction des affaires commerciales et télématiques (DACT), *« doivent aussi jouer le rôle de conseil auprès des fournisseurs de services potentiels : leur indiquer les types d'applications rentables, les renseigner sur le matériel adapté à la création d'un centre serveur »*.

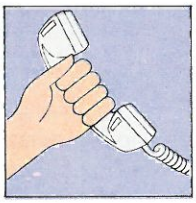
Du travail en perspective pour les commerciaux, mais aussi pour les services d'exploitation chargés, notamment, de la mise à niveau du réseau téléphonique et de la maintenance des PAV (Points d'Accès Vidéotex).

Autant de missions nouvelles et spécifiques dont le succès suppose une formation adaptée. Elle se met progressivement en place à la DFPT (direction de la formation professionnelle des télécommunications) et à l'INT (institut national des télécommunications). Mais, *« le personnel sera prêt à promouvoir efficacement Télétel,* affirme Yves le Mouël, *lorsque chaque agent, individuellement se sera approprié ce nouvel outil de communication »*. ●

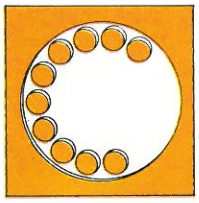
(1) Il croît comme le carré du nombre d'abonnés : quand ce nombre croît, le nombre de pages de chaque annuaire augmente dans la même proportion et il faut distribuer cet annuaire à d'avantage d'abonnés.
(2) La distribution gratuite des terminaux Minitel s'effectue simultanément à l'ouverture de l'Annuaire Electronique dans la zone concernée. Mais, depuis la fin 1982 tout usager a la possibilité d'accéder à un service de Télétel, les Télécommunications lui proposent un terminal en location entretien (70 F à 120 F par mois).
(3) Bretagne, Picardie, Ile-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur (uniquement les Bouches du Rhône), Basse-Normandie et Nord Pas-de-Calais.

COMMENT APPELER UN SERVICE DE TÉLÉTEL

Mettez en marche votre MINITEL.

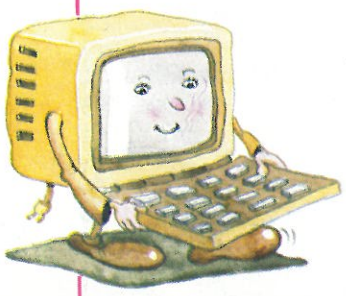


1. Décrochez votre combiné.



2. Composer le n° d'appel

3. Attendez le signal continu.



4. Appuyez sur la touche

5. Attendez la page.

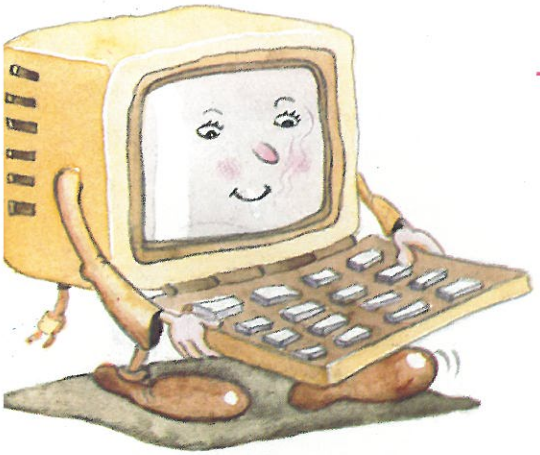
6. Raccrochez votre combiné.

LE MODE D'EMPLOI

Vu par l'usager, le terminal Minitel s'affirme rapidement comme un outil presque aussi simple à utiliser que le poste téléphonique. Le terminal étant branché, mettez-le sous tension en actionnant l'interrupteur Marche-Arrêt. L'écran s'illumine et la lettre « F » apparaît en haut à droite. Décrochez alors le combiné du poste téléphonique et composez le numéro d'appel du service Télétel. Dès l'audition d'une tonalité aiguë, appuyez sur la touche « connexion-fin ». La lettre « F » est remplacée par la lettre « C ».

Vous pouvez raccrocher le téléphone. A partir de cet instant, il vous suffit de suivre les instructions de l'écran, elles vous guideront tout au long de votre consultation. Au cours du dialogue, après avoir tapé un message (choix, réponse...) n'oubliez pas d'actionner la touche « envoi », pour transmettre cette information au serveur, ou, sinon, suivez les indications données sur l'écran.

Lorsque vous souhaitez mettre fin à votre consultation, appuyez sur la touche « connexion-fin » et mettez le Minitel hors-tension en actionnant l'interrupteur.

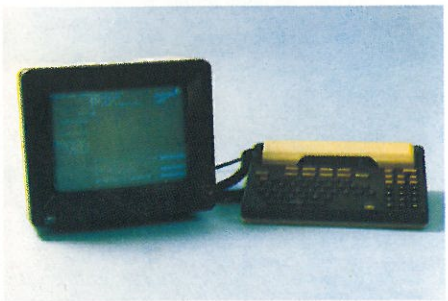


LES DEUX MINITEL

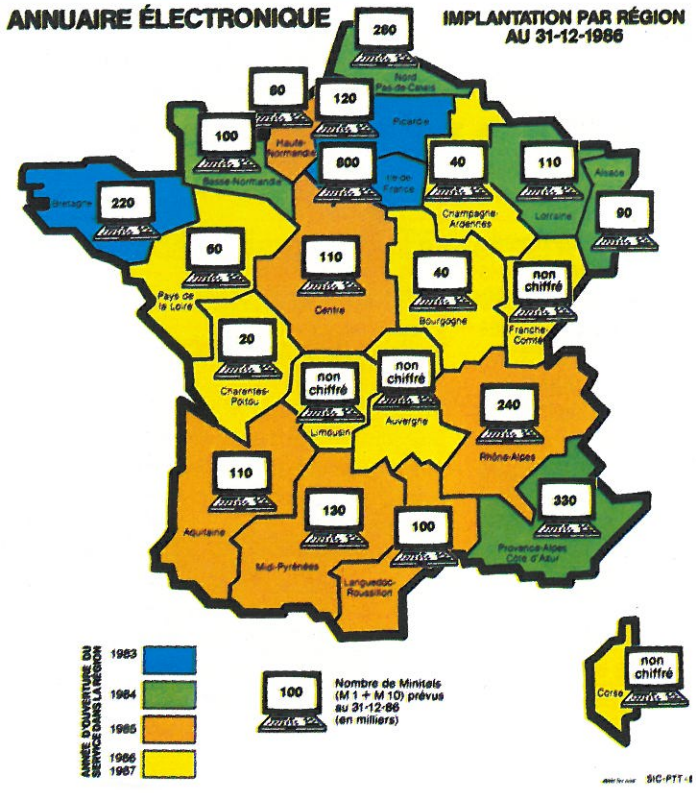
Les télécommunications commercialisent deux modèles de terminaux :

• **Minitel 1**est le terminal de base proposé sans supplément d'abonnement et à la place de l'annuaire papier dans les zones d'ouverture du service d'Annuaire Électronique : à 70 F par mois partout ailleurs, sur l'ensemble du territoire.

• **Minitel 10,** le « haut de gamme », comporte un poste téléphonique très perfectionné incorporé dans le terminal. Il possède un répertoire composeur de 20 numéros téléphoniques ainsi qu'un dispositif d'appel automatique des numéros consultés par l'Annuaire Électronique. Son coût de location-entretien s'élève à 50 F par mois dans les zones d'ouverture du service d'Annuaire Électronique, 120 F par mois ailleurs.



ANNUAIRE ÉLECTRONIQUE



LE PROGRAMME D'EQUIPEMENT DES RÉGIONS

« Quant à la concertation, **déclarait Louis Mexandeau, Ministre des PTT, en 1982,** ***j'entends qu'elle préside à toute introduction de systèmes et de services nouveaux ».***

L'élaboration du calendrier d'ouverture du service d'Annuaire Électronique, représenté sur cette carte, s'appuie sur ce principe. C'est donc le conseil régional qui a déposé, au nom des partenaires locaux, la demande d'ouverture des services.

La Picardie a fait figure de pionnier, puis les autres régions ont suivi. Toutes les régions seront concernées en l'espace de trois ans et le service Annuaire Électronique devrait être accessible sans restriction au début des années 1990.

TARIFICATION

Le service Annuaire Électronique, obtenu en composant le 11, est actuellement gratuit ou non selon que la recherche du numéro d'un abonné porte ou non sur le même département que le demandeur. Une nouvelle tarification sera prochainement appliquée basée sur la durée de la consultation avec une franchise préservant la gratuité des consultations les plus courantes et ceci quelque soit le département recherché.

Les services Télétel sont soumis à un type de facturation qui tient compte de ce que l'abonné doit rémunérer d'une part les télécommunications et d'autre part le fournisseur d'informations. Ce dernier est libre de facturer ou non ses prestations et d'en fixer les tarifs. Le mode de facturation – forfaits, abonnements... – est lié à la nature du service.

En ce qui concerne le transport des informations, plusieurs types de tarification sont possibles :

• prise en charge par le demandeur c'est-à-dire l'abonné. Si l'accès au service s'effectue par le 16 (3) 614 91 66 (le 614 91 66 en région parisienne). L'utilisateur du terminal supporte la totalité du coût de la communication, soit une taxe de base toutes les deux minutes (tarif réduit identique à celui du téléphone). Ouvert d'ores et déjà dans plusieurs régions, cet accès sera disponible sur l'ensemble du territoire, fin 1984.

• prise en charge par le demandé c'est-à-dire le service 16 (3) 613 91 55 (le 613 91 55 en région parisienne), et le demandeur paie une seule taxe de base par appel, le fournisseur du service prenant en charge le reste du coût de la communication.

• la taxation « Kiosque ». L'accès s'effectue par le 16 (3) 615 91 77 (le 615 91 77 en région parisienne), et les Télécommunications facturent à l'utilisateur une taxe de base toutes les 45 secondes, soit 0,86 F la minute. Ils reversent les 5/8 des sommes perçues aux fournisseurs de service.

• si l'accès se fait directement par le réseau téléphonique commuté, l'utilisateur du terminal est soumis à la tarification habituelle des communications téléphoniques.

LE SERVICE OFFERT PAR LES TÉLÉCOMS

L'Annuaire Électronique est pratiquement le seul service Télétel pour lequel les Télécommunications sont à la fois fournisseur et transporteur des informations.

La mise au point de cet énorme centre serveur a nécessité bien des performances de la part de l'équipe projet de la DAII (Direction des affaires industrielles et internationales) et des équipes « Annuaire Électronique » dans les régions. Jugez plutôt : il faut substituer aux 15 000 pages de l'annuaire papier une base de données contenant les noms de 23 millions d'abonnées, soit 11 milliards de caractères. De plus, le système doit permettre la mise à jour quotidienne des informations de ce « méga-fichier ». Enfin et surtout, il a fallu prévoir un logiciel d'interprétation pour rectifier aussi rapidement que possible une question mal formulée par l'abonné qui risquerait de perturber l'accès au service. Par exemple, si vous effectuez une recherche dans les rubriques professionnelles et que vous tapiez « masseur », le système rectifiera de lui-même, comprendra « Kinésithérapeute » et donnera sa liste immédiatement. Autant de temps de consultation gagné pour un abonné et, pour vous, la quasi certitude d'obtenir une réponse à toute question...

COMPRENONS-NOUS...

Le mariage des télécommunications et de l'informatique a donné naissance à un vocabulaire nouveau, souvent déroutant pour le néophyte. Autant en faire votre B.A BA, car vous ne cesserez d'en entendre parler.

La télématique est un ensemble de services de nature ou d'origine informatique pouvant être fournis à travers un réseau de télécommunications.

L'interactivité qualifie un système de communication qui autorise le dialogue.

L' utilisateur a la possibilité de poser une question à un centre serveur (ordinateur) qui lui répond et vice-versa.

Télétel est le système français de vidéotex interactif. A l'aide d'un écran, un clavier et via une ligne téléphonique, l'utilisateur accède à de multiples centres d'informations (ordinateurs).

Minitel est le terminal proposé par les PTT pour accéder à Télétel. Il se compose d'un écran noir et blanc et d'un clavier alphanumérique. Il se branche sur la ligne téléphonique.

L'Annuaire Électronique est le service offert par les PTT sur Télétel en remplacement de l'annuaire papier des abonnés au téléphone. Accessible 24 heures sur 24 et constamment mis à jour, il permet la recherche dunuméro d'un abonné par ordre alphanumérique ou par rubrique professionnelle.

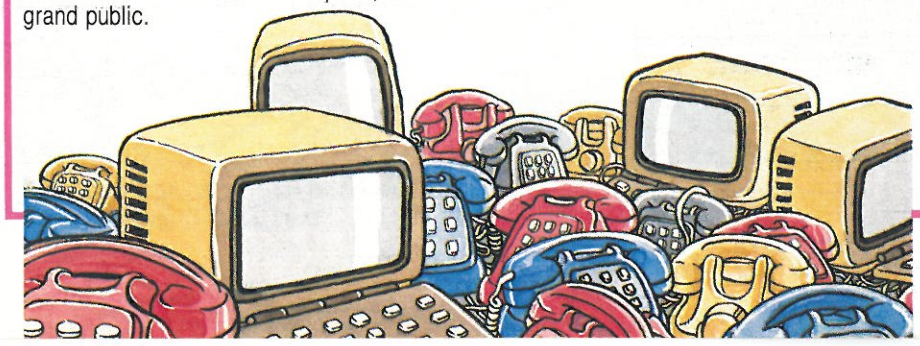
A CHACUN SON USAGE

Il est impossible de dresser la liste exhaustive des services accessibles par Télétel. D'abord parce qu'ils sont à la fois nombreux et divers. Ensuite parce qu'il en naît tous les jours et que tous les besoins – tant des professionnels que du grand public – n'ont peut-être pas encore été cernés, tant s'en faut. Cependant , les deux exemples suivants prouvent que Télétel s'adapte à des situations fort différentes.

Rapidité des transactions, fiabilité des informations et meilleure organisation du travail, telles sont les vertus de Télétel avouées par la Régie Renault. Depuis 1983, la direction commerciale de la région parisienne expérimente un service vidéotex sur Télétel. But recherché : faciliter le dialogue inter-réseaux sur une zone donnée. Le système touche 100 personnes (vendeurs, agents...) munies de 100 Minitels. Et offre 3 types de services : la consultation d'information sur les produits, la cote des véhicules d'occasion,..., un système de gestion des stocks, en temps réel et une messagerie électronique. Apparemment, on « s'entend » mieux, depuis, chez Renault. puisque la régie a refléchi à une extension du système à la fois dans et hors de l'entreprise, vers le grand public.

Ils voulaient « être parmi les premiers en matière de services vidéotex bancaires opérationnels sur l'ensemble de l'hexagone ». Et pour mettre toutes les chances de leur côté, les responsables du Crédit du Nord ouvrent leur service au même moment que l'Annuaire Electronique dans chaque région, profitant ainsi de la distribution gratuite de Minitel à leurs clients. Le nom de leur service : « Votre banque chez vous ». Plus question de noter les heures d'ouverture de la banque, de s'énerver dans les files d'attente, d'accumuler relevés de compte et autres paperasses. Confortablement installé, le client du Crédit du Nord invite sa banque à domicile grâce à son Minitel. 24 heures sur 24, il peut consulter les mouvements de compte, le cours de l'or et des devises, un magazine d'informations bancaires...Et bientôt il pourra commander ses chéquiers et réaliser un porte-feuille titres. Bien sûr, il dispose d'un code d'accès secret de 5 chiffres ou lettres qu'il peut éventuellement modifier.

Coût du service pour l'utilisateur grand public : une taxe de base toutes les deux minutes. Le vidéocompte a déjà ses inconditionnels.



O.G.P. 266.2066